

江门银辉安全玻璃有限公司

# 质量手册

文件编号: **YH-1-001-A1**

发放号:

编制: 陈新盛

审批: 邢增毅

日期: .1.8

日期: .1.8

# 0.1 目 录

0.1 目 录.....	2
0.2 颁 发 令.....	4
0.3 公 司 概 况.....	5
0.3.1 公司简介.....	5
0.3.2 经营及加工范畴.....	5
0.3.3 重要设备简介.....	6
0.3.4 通讯联系资料.....	6
0.4 手册管理.....	7
1 范畴、参照文献及术语.....	8
1.1 范畴.....	8
1.2 参照文献.....	8
1.3 术语.....	8
2 质量方针、目的.....	11
2.1 质量方针.....	11
2.2 质量目的.....	11
3 组织机构图.....	12
3.1 职责描述.....	13
3.1.1 总经理.....	13
3.1.2 管理者代表.....	13
3.1.3 总经办.....	13
3.1.4 服务部.....	14
3.1.5 销售部.....	15
3.1.6 采购部.....	15
3.1.7 生产技术部.....	15

3.1.8 质检部 .....	16
-----------------	----

3.2	任命书.....	17
3.3	质量管理体系过程职责分派表.....	18
3.4	3C质量管理体系过程职责分派表.....	19
4	质量管理体系.....	20
4.1	总则.....	20
4.2	文献规定.....	21
5	管理职责.....	23
5.1	管理承诺.....	23
5.2	以顾客为关注焦点.....	23
5.3	质量方针.....	23
5.4	策划.....	24
5.5	职责、权限与沟通.....	25
5.6	管理评审.....	25
6	资源管理.....	26
6.1	资源提供.....	26
6.2	人力资源.....	26
6.3	基本设施.....	26
6.4	工作环境.....	27
7	产品实现.....	27
7.1	产品实现策划.....	27
7.2	与顾客关于过程.....	28
7.3	设计和开发.....	29
7.4	采购.....	29
7.5	生产和服务提供.....	30
7.6	监视和测量设备控制.....	32
8	测量、分析和改进.....	33

8.1	总则.....	33
8.2	监视和测量.....	33
8.2.2	内部审核.....	34
8.3	不合格品控制.....	35
8.4	数据分析.....	36
8.5	改进.....	36
8.6	认证产品一致性.....	37
附件 1	产品实现过程流程 .....	39
附件 2	程序文献清单 .....	40
附件 3	发放范畴及编号 .....	41
附件 4	修订记录 .....	42

## 0.3 颁 发 令

为加强公司质量管理，保证产品质量能满足顾客需要和盼望，我司根据 ISO9001：《质量管理体系—规定》原则、CNCA-04C-028-《安全玻璃类强制性认证行细则》之附件 1 规定，结合公司实际状况编制了《质量手册》。

本质量手册描述了公司质量方针、质量目的、组织机构和职责关系，并对照 ISO 9001：、《产品强制性认证工厂质量保证能力规定》中建立质量管理体系规定，做出详细活动安排。它是我司质量管理体系法规性文献，是指引公司建立并实行质量管理体系大纲和行动准则，是各项质量工作基本准则和指南。我司全体员工在推动各项质量管理工作时，必要严格按照质量手册所描述质量体系要素和内容来执行。在公司质量管理体系中，其他文献均不得与之相矛盾。

依照安全中空玻璃强制性认证需要，对现行质量手册 A0 版进行某些修改，增长了对安全中空玻璃质量控制某些，同步以 A1 版形式批准颁发，并于发行日期开始在我司正式执行。此后随着科学进步、市场变化和顾客对产品质量盼望值不断提高，还需对《质量手册》不断修改和完善，以适应新环境，同步勉励全体员工不断向新目的奋斗，使我司不断向前发展。

**银辉安全玻璃有限公司**

总经理（批准）：邢增毅

日 期：  . 1. 8

## 0.4 公司概况

### 0.4.1 公司简介

江门银辉安全玻璃有限公司是一家中外合资公司。公司位于美丽富饶珠江三角洲西部，全国知名侨乡——江门市，毗邻香港、澳门、广州，水陆交通以便。公司拥有固定资产 6000 万元，厂房面积 4500m<sup>2</sup>，员工 60 多人。设备精良，技术力量雄厚。公司一贯秉承质量第一、服务至诚、利益共享经营理念，保证顾客享有到各类以便、快捷、系统专业性服务。这不但使公司拥有稳定和不断拓展客户网络，销售网点遍及北京、上海、重庆、广州、香港、澳门等重要都市，也使公司业务在短短五年内得到迅速发展，“银辉”信誉和品牌得以迅速提高。当前银辉公司已发展为一家具备良好知名度玻璃深加工制造商和玻璃经销商。

银辉公司专业生产各类深加工玻璃，重要产品有钢化玻璃、夹层玻璃、中空玻璃等，并可依照顾客规定，向顾客提供其他玻璃深加工产品。

公司同步从事玻璃原片贸易，是国际知名公司——上海耀华皮尔金顿玻璃公司（SYP）在华南区别经销商、秦皇岛耀华玻璃公司在广东分销商。银辉公司与 SYP 以及国内各大原片制造商均有良好合作关系，可向客户提供各种规格和品种玻璃原片和 LOW-E 等产品，是珠江三角洲最大玻璃原片贸易集散地，也是国内知名原片贸易商。

咱们相信随着银辉不断发展，将为顾客提供越来越多优质产品和服务，让顾客享有满意一站式服务。

#### **银辉公司优势：**

质量稳定、品种齐全、价格合理、诚信合伙。

#### **银辉服务宗旨是：**

竭诚为您服务，您满意是咱们最大收获。

## 0.4.2 经营及加工范畴

### 0.4.2.1 重要玻璃深加工产品

- a) 钢化玻璃
- b) 半钢化玻璃
- c) 夹胶玻璃
- d) 中空玻璃
- e) 配套服务：切割、磨边、钻孔、倒角、喷砂、均质炉等。

#### 0.4.2.2 玻璃原片贸易

- a) 2mm~19mm 各种规格、颜色原片。
- b) 低辐射 (LOW-E) 玻璃

### 0.4.3 重要设备简介

#### 0.4.3.1 自动切割线 (瑞士 BYHTRONIC 公司制造)

- a) 最大切割面积：3810mm×2750mm
- b) 最小切割面积：10mm×10mm
- c) 切割厚度：2mm~19mm

#### 0.4.3.2 双边磨边机 (意大利 BAWELLONL 公司制造)

- a) 最小加工面积：180mm×180mm
- b) 加工厚度：3mm~19mm

#### 0.4.3.3 平钢化玻璃生产线 (美国 GLASSTECH 公司制造)

- a) 最大钢化面积：5486mm×2440mm
- b) 最小钢化面积：300mm×300mm
- f) 钢化厚度：4mm~19mm

#### 0.4.3.4 夹层玻璃生产线 (深圳新意高实业有限公司制造)

- a) 最大加工面积：2500mm×6000mm
- b) 最小加工面积：450mm×450mm
- c) 加工厚度：40mm

#### 0.4.3.5 强化玻璃热冲击测试炉（深圳三鑫玻璃工程有限公司制造）

a) 最大加工规格：2500mm×5500mm

b) 加工厚度：4mm~19mm

#### 0.4.3.6 中空玻璃生产线（北京韩江公司制造）

a) 最大加工面积：2500mm×3000mm

b) 最小加工面积：450mm×450mm

c) 加工厚度：40mm

### 0.4.4 通讯联系资料

#### 公司总部

地址：广东省江门市江海二路富田工业区

电话：、3816912、3810720、3829650

传真：

网址：.com

电子邮箱：

邮编：529040

#### 广州办事处

地址：广州市中山一路23号天兴大厦西塔五楼

电话：、37586203

传真：

邮编：510000

#### 香港分理处（香港公和玻璃有限公司）

地址：香港皇后大道西14号

电话：0

传真：0

## 澳门分理处

地址：澳门新口岸填海区光辉苑 9AB

电话：0、6688728

传真：0

## 0.5 手册管理

### 0.5.1 编制、审批

《质量手册》由管理者代表组织制定，总经理批准。

### 0.5.2 分发

0.5.2.1 手册发放范畴由管理者代表批准。由文控员分发到公司各部门，由各部门负责人进行有效控制和管理，不得擅自复印、涂改，并做好文献登记回收记录。

0.5.2.2 《质量手册》经总经理批准后，可以提供应外部顾客，由顾客自行管理，不受公司管制。

### 0.5.3 变更

《质量手册》变更必要经管理者代表确认，总经理批准后，正式发布最新版本。若变更内容不超过所有章节 1/3，则不变更版本，只对变更某些更换即可，所有变更必要做好记录。

### 0.5.4 回收

《质量手册》修订后，文控员必要将旧文献“副本”所有回收销毁或盖作废章解决，并做好回收记录，旧文献“正本”盖作废保存章存档保存。

0.5.5 《质量手册》管理参照《文献控制程序》规定执行。

0.5.6 《质量手册》持有者离职时应交回本手册。

0.5.7 本《质量手册》内容由管理者代表负责解释。

## 1 范畴、参照文献及术语

### 1.1 范畴

1.1.1 合用于公司内部质量管理及对外展示我司质量管理体系。

1.1.2 合用于顾客及第三方质量体系审核。

1.1.3 合用于我司所生产钢化玻璃、夹层玻璃和中空玻璃均按国标进行生产，故此不存在设计开发职能，删减 7.3。

## 1.2 参照文献

ISO 9000： 质量管理体系—基本和术语

ISO 9001： 质量管理体系—规定

## 1.3 术语

### 1.3.1 关于质量术语

质量： 一组固有特性满足规定限度。

规定： 明示、普通隐含或必要履行需求或盼望。

顾客满意： 顾客对其规定已被满足限度感受。

### 1.3.2 关于管理术语

体系： 互有关联或互相作用一组要素。

管理体系： 建立方针和目的并实现这些目的体系。

质量管理体系： 在质量方面指挥和控制组织管理体系。

质量方针： 由组织最高管理者正式发布该组织总质量宗旨和方向。

质量目的： 在质量方面所追求目。

管理： 指挥和控制组织协调活动。

最高管理者： 在最高层指挥和控制组织一种人或一组人。

质量管理： 在质量方面指挥和控制组织协调活动（普通涉及制定质量方针和质量目的以及质量策划、质量控制、质量保证和质量改进）。

有效性： 完毕策划活动和达到策划成果限度。

### 1.3.3 关于组织术语

组织： 职责、权限和互有关系得到安排一组人员及设施。

组织构造： 人员职责、权限和互有关系安排。

顾客： 接受产品组织或个人。

供方： 提供产品组织或个人。

有关方： 与组织业绩或成就有利益关系个人或团队。

#### 1.3.4 关于过程和产品术语

过程： 一组将输入转化为输出互有关联或互相作用活动。

产品： 过程成果。

程序： 为进行某项活动或过程所规定途径。

#### 1.3.5 关于特性术语

特性： 可区别特性。

可追溯性： 追溯所考虑对象历史、应用状况或所处场合能力。

#### 1.3.6 关于合格（符合）术语

合格（符合）： 满足规定。

不合格（不符合）： 未满足规定。

防止办法： 为消除潜在不合格或其他潜在不盼望状况因素所采用办法。

纠正办法： 为消除已发现不合格或其他不盼望状况因素所采用办法。

纠正： 为消除已发现不合格所采用办法。

返工： 为使不合格产品符合规定而对其所采用办法。

返修： 为使不合格产品满足预期用途而对其所采用办法。

让步： 对使用或放行不符合规定规定产品允许。

放行： 对进入一种过程下一阶段允许。

#### 1.3.7 关于文献术语

信息： 故意义数据。

文献： 信息及其承载媒体（如记录、规范、程序文献、图样、报告、原则等）。

规范： 阐明规定文献。

质量手册： 规定组织质量管理体系文献。

记录： 阐明所获得成果或提供所完毕活动证据文献。

### 1.3.8 关于检查术语

客观证据： 支持事物存在或其真实性数据（客观证据可通过观测、测量、实验或其他手段获得）。

检查： 通过观测和判断，恰当时结合测量、实验所进行符合性评价。

实验： 按照程序拟定一种或各种特性。

验证： 通过提供客观证据对规定规定已得到满足认定。

确认： 通过提供客观证据对特定预期用途或应用规定已得到满足认定。

评审： 为拟定主题事项达到规定目的适当性、充分性和有效性所进行活动。

### 1.3.9 关于审核术语

审核： 为获得审核证据并对其进行客观评价，以拟定满足审核准则限度所进行系统、独立并形成文献过程。

审核准则： 用作根据一组方针、程序或规定。

审核证据： 与审核准则关于并且可以证明记录、事实陈述或其他信息。

### 1.3.10 关于测量过程质量保证术语

测量设备： 为实现测量过程所必须测量仪器、软件、测量原则、原则物质或辅助设备或它们组合。

计量确认： 为保证测量设备符合预期使用规定所需要一组操作。

计量职能： 组织中负责拟定并实行测量控制体系职能。

## 2 质量方针、目的

### 2.1 质量方针

#### **精益求精：**

每一种人、每一道工序、每一件产品、每一种工作细节、每一项服务都要做到一丝不苟，精益求精。

#### **满意服务：**

密切关注顾客需求，从质量、价格、交货期等全方位达到顾客满意，追求以便、快捷、系统一站式专业服务，建立良好供求伙伴关系。

#### **持续创新：**

技术创新、产品创新、服务创新、永不断步。

### 2.2 质量目的

2.2.1 原片运用率不低于 88.5%。

2.2.2 生产工序综合成品率不低于 96.5%。

2.2.3 准时交货率不低于 90%。

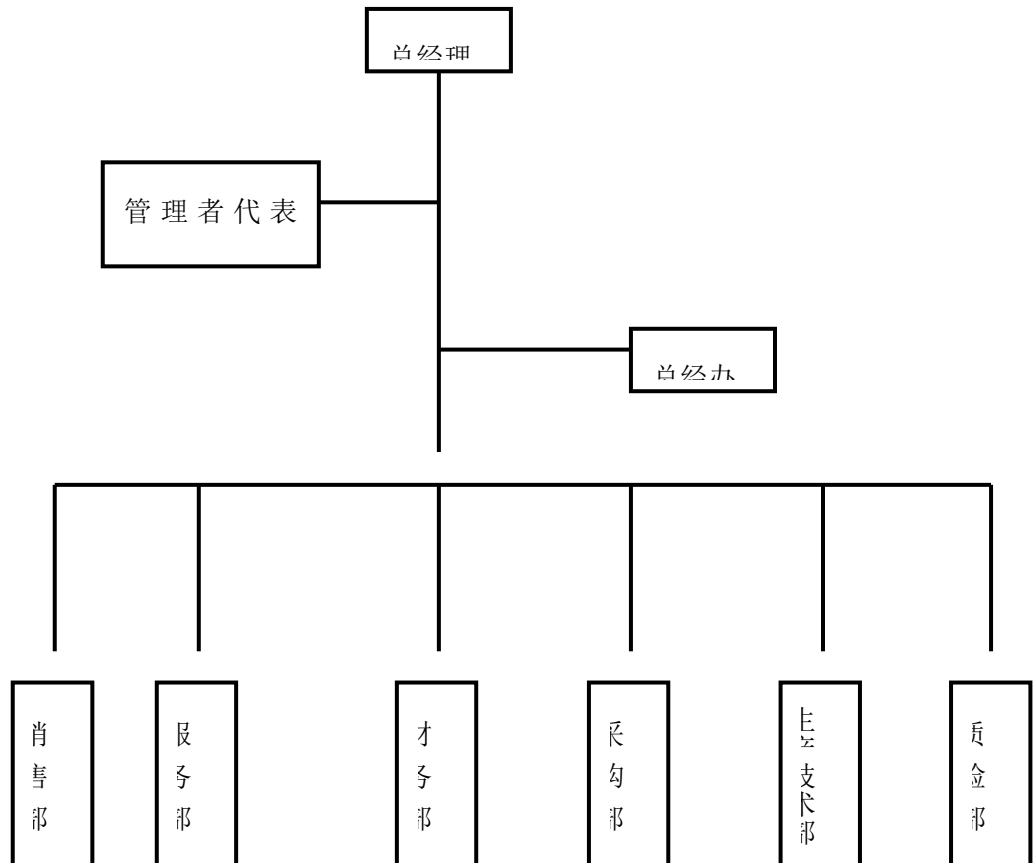
2.2.4 顾客满意限度得分：85 分。

2.2.5 严重安全事故每月发生次数不超过 3 起(金额超过 1000 元)，总金额不超过 3 万元。

总经理（批准）邢增毅

日 期  . 1. 8

### 3 组织机构图



注：本质量管理体系不涉及财务部。

总经理（批准）邢增毅

日期  .1.8

## 3.1 职责描述

### 3.1.1 总经理

- 3.1.1.1 组织实行公司董事会各项决策。
- 3.1.1.2 负责组织制定公司经营方针、品牌战略、资产经营目的、市场定位、年度发展规划，并负责组织实行。
- 3.1.1.3 负责批准公司组织构造及主管以上人员考查及任命。
- 3.1.1.4 负责制定公司质量方针和质量目的。
- 3.1.1.5 负责组织传达满足顾客和法律法规规定重要性。
- 3.1.1.6 负责主持管理评审。
- 3.1.1.7 负责公司整体经营活动，检查贯彻财务、营销、生产各项工作决定。
- 3.1.1.8 负责订立寻常行政、营销、业务文献和财务报表。
- 3.1.1.9 负责原材料、机器设备、办公设备、大宗材料等采购筹划审批。

- 3.1.1.10 负责召集和主持总经理办公会议，检查、督促和协调各部门业务工作进展。
- 3.1.1.11 负责解决公司重大突发事件。
- 3.1.1.12 在规定范畴内，负责不合格原材料进行生产紧急放行批准。

### **3.1.2 管理者代表**

- 3.1.2.1 负责质量管理体系建立和保持，向总经理报告状况，提出改进意见。
- 3.1.2.2 负责增进全体员工形成满足顾客规定意识。
- 3.1.2.3 负责程序文献、质量筹划和文献发放范畴审批。
- 3.1.2.4 负责制定内审筹划，主持内部审核、组织管理评审。
- 3.1.2.5 负责纠正、防止和改进办法实行过程中审批、监督和协调。
- 3.1.2.6 负责公司质量管理体系关于事宜对外联系工作。
- 3.1.2.7 负责公司营销寻常管理。
- 3.1.2.8 协助总理解决公司寻常事务。

### **3.1.3 总经办**

- 3.1.3.1 负责人力资源统筹管理。
- 3.1.3.2 负责公共关系管理，协助总理解决寻常工作。
- 3.1.3.3 负责公司寻常行政管理工。
- 3.1.3.4 负责研究公司基本管理制度和重要规章及办法。
- 3.1.3.5 负责研究公司内部管理机构设立方案，制定各部门职权及关系。
- 3.1.3.6 负责公司制度贯彻检查和考核管理。
- 3.1.3.7 负责后勤（饭堂、宿舍等）、消防、保卫及用车管理。
- 3.1.3.8 负责公司办公用品管理。
- 3.1.3.9 负责公司质量管理体系运营寻常管理，保证体系符合性和适当性。
  - a) 负责内审和管理评审组织工作。

- a) 负责公司各部门接口协调，制定有关接口关系。
- b) 负责纠正与防止办法检查、监督。
- c) 主持月度质量分析会，发出纠正与防止办法规定。
- d) 负责质量管理体系文控工作。

3.1.3.10 负责公司产品送检工作。

### **3.1.4 服务部**

- 3.1.4.1 负责按规定实行销售合同审批，回应征询与信息传递。
- 3.1.4.2 负责审核顾客订单，并按合同和订单规定下达《生产告知单》。
- 3.1.4.3 负责合同或订单变更时顾客及公司内部协调与沟通。
- 3.1.4.4 负责组织制定生产筹划，跟踪生产进度，并负责顾客交货期管理。
- 3.1.4.5 负责顾客投诉协调解决工作及资料建档、归档。
  - a) 依照库存状况制定《原片采购筹划》，组织实行，并报总经理审批。
  - b) 负责原片供应商开发、评审，提供有关资讯。
  - c) 建立和管理有关原片供应商档案。
- 3.1.4.7 负责不合格原片投诉或索赔。
- 3.1.4.8 负责原片和成品运送管理。
- 3.1.4.9 负责顾客货款追收工作。
- 3.1.4.10 做好顾客资料和公司商业资料保密工作。

### **3.1.5 销售部**

- 3.1.5.1 依照公司和市场状况，制定公司《年度销售筹划》。
- 3.1.5.2 负责市场和顾客资讯收集、整顿，建立和管理顾客档案。
- 3.1.5.3 负责公司投标工作，做好与顾客沟通联系，辨认顾客规定，组织合同或订单初审工作。

- 3.1.5.4 负责按合同规定进行货款追收工作。
- 3.1.5.5 负责公司驻外办事处管理，制定各项业务管理制度。
- 3.1.5.6 负责公司产品市场开拓和顾客网跟踪服务。
- 3.1.5.7 负责顾客投诉等售后服务工作，妥善解决与客户关系，做好出访和接待工作。做好顾客满意度调查。
- 3.1.5.8 负责广告策划、产品宣传、产品展览组织和策划工作。

### **3.1.6 采购部**

- 3.1.6.1 负责原片起船管理。
- 3.1.6.2 负责产品外协加工管理。
- 3.1.6.3 负责仓库寻常管理。
- 3.1.6.4 生产性物资采购
  - a) 负责除玻璃原片外生产性物料采购筹划制定及实行。
  - b) 负责供应商开发、评审，提供有关资讯。
  - c) 建立和管理有关供应商档案。提供供应商产品检查（验证）资料
- 3.1.6.5 检查与测量设备（器具）计量送检工作。

### **3.1.7 生产技术部**

- 3.1.7.1 生产管理
  - a) 依照《生产告知单》制定《班组生产任务单》，合理安排生产并组织实行，保证筹划完毕。
  - b) 负责生产成本控制。
  - c) 负责按规定进行产品标记，保证产品标记完整、清晰，摆放整洁、合理，数据精确。
  - d) 负责生产现场管理，保证工作环境良好。
  - e) 负责生产过程质量控制，保证产品质量。
  - f) 分析生产各过程合理性，不断提高工作效率。

3.1.7.2 负责新产品工艺设计组织工作。

3.1.7.3 负责公司技术管理工作。

a) 负责生产、技术文献制定、审核、批准工作。

b) 技术性文献整顿、归档。

c) 负责既有产品在工艺上改进。

3.1.7.4 负责全公司生产设备管理。

a) 制定并监督实行设备操作规程、维护规程。

b) 建立公司设备管理档案。

c) 建立公司设备寻常巡检制度，负责设备检修工作。

d) 制定设备检修筹划，并组织实行。

e) 某些检查与测量设备（器具）计量检定工作。

f) 负责新购设备选型。

3.1.7.5 负责生产各过程数据记录，保证数据精确及时。

3.1.7.6 负责对所属人员开展培训，不断提高员工协同性和工作质量。

3.1.7.7 负责制定和贯彻各项安全制度，保证生产过程人身安全、设备安全、产品安全。

### **3.1.8 质检部**

3.1.8.1 负责进货检查，过程检查和出货检查工作。

3.1.8.2 负责不合格品鉴定和评审工作，对批量不合格提出解决意见，并跟踪实行。

3.1.8.3 参加对各种供应商评审，提供本司对供应商产品检查（验证）资料。

3.1.8.4 负责制定公司各类检查性文献、质量原则。

a) 重要原材料验收原则。

b) 制定产品内控原则。

c) 制定各类检查规程。

3.1.8.5 负责生产过程各工序加工质量控制，有权对疑问点进行审核或重新审核。

- 3.1.8.6 负责不合格品记录和分析，组织或跟进各类质量事故解决。
- 3.1.8.7 负责客户投诉鉴定，提出解决意见，配合服务部做好顾客服务。
- 3.1.8.8 负责质量指标考核，定期提供质量记录报表。
- 3.1.8.9 负责检查设备管理工作，某些检查与测量设备（器具）计量检定工作。制定有关操作规程。
- 3.1.8.10 在规定范畴内，负责不合格原材料进行生产紧急放行批准。

## 3.2 任命书

经研究决定，从1月8日起，任命陈新盛先生担任我司管理者代表及质量负责人。在总经理直接领导下，负责如下工作：

- 1 保证 3C 和 ISO90001 质量管理体系建立、实行和保持。
- 2 向总经理报告质量管理体系业绩和改进需求。
- 3 保证在整个组织内提高满足顾客规定意识。
- 4 保证 3C 和 ISO90001 认证证书及标志保管及使用符合认证机构规定。
- 5 与产品认证及质量管理体系关于事宜对外联系工作。
- 6 及时向认证机构申报涉及获证产品一致性变更；
- 7 保证认证产品持续符合产品一致性规定，如有变更未经认证机构确认，不加贴强制性认证标志/认证标志。

总经理：邢增毅

1月8日

### 3.3 质量管理体系过程职责分派表

体系规定	职能部门	总经理	管理者代表	总经办	质检部	生产技术部	销售部	服务部	采购部
4 质量管理体系		▲	▲	△	△	△	△	△	△
4.2.3 文献控制			▲	▲	△	△	△	△	△
4.2.4 记录控制			▲	▲	△	△	△	△	△
5.1 管理承诺		▲		△	△	△	△	△	△
5.2 以顾客为关注焦点		▲	▲	△	△	△	△	△	△
5.3 质量方针		▲		△	△	△	△	△	△
5.4 策划		▲		△	△	△	△	△	△
5.5 职责、权限与沟通		▲		▲	△	△	△	△	△
5.6 管理评审		▲		△	△	△	△	△	△
6.1 资源提供		▲		△	△	△	△	△	△
6.2 人力资源				▲	△	△	△	△	△
6.3 基本设施				△	△	▲	△	△	△
6.4 工作环境				△	△	▲	△	△	△
7.1 实现过程策划				△	▲	▲	△	△	△
7.2 与顾客关于过程				△	△	△	▲	▲	
7.3 设计和开发（删减）									
7.4 采购				△	△	△	△	▲	▲
7.5 生产和服务提供				△	△	▲	▲	△	△
7.6 监视和测量设备控制				△	▲	▲	△	△	△
8.1 策划		▲	▲	△	▲	△	△	△	△

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/847125030031006066>